

El alineamiento modal en el preámbulo de reuniones por videoconferencia
*Modal alignment within videoconference pre-meetings***Resumen**

En el presente artículo se introduce el concepto de *alineamiento modal*, un fenómeno interactivo característico del preámbulo de reuniones por videoconferencia, en las que la interacción puede llevarse a cabo a través del chat escrito, la imagen y la voz. Con tal propósito, se parte del modelo de interacción de Erving Goffman y la metodología del Análisis de la Conversación (AC). A través de una selección de ejemplos extraídos de un corpus de dieciocho interacciones por Adobe Connect 7.0, el análisis muestra que la selección del canal, dentro del contexto analizado, constituye un recurso para el alineamiento y la (re)configuración del marco de participación de las reuniones. Asimismo, se sugiere que dicho recurso es utilizado por los participantes como estrategia para gestionar la orientación recíproca y la toma de turno durante los preámbulos.

Palabras Clave

Interacción multimodal, videoconferencia, alineamiento, reunión en línea, copresencia, marco de participación, recurso tecnológico, gestión de la toma de turno.

Abstract

The present paper aims at outlining the notion of *modal alignment*, a typical phenomenon within the preambles of videoconference meetings, in which interaction can be held through written chat, image broadcasting and the audio-oral channel. Based on the interaction model developed by Erving Goffman and the methodology proposed by Conversation Analysis (CA), the analysis of the data, which come from eighteen meetings in Adobe Connect 7.0, shows that the selection of the channel within the analyzed interactional environment is a resource for showing alignment along the process of configuration of the participation frame. Moreover, it is shown that such selection can also be used as a strategy for managing of mutual orientation as well as turn-taking.

Key words

Multimodal interaction, videoconference, alignment, online meeting, copresence, frame, turn management, management of turn taking.

Fecha de recepción: 12/08/2015 - Fecha de aceptación: 11/09/2015 – Fecha de publicación: 14/11/2015



1. Introducción

La *multimodalidad* es una propiedad inherente a la interacción humana (Norris 2004; Stivers y Sidnell 2005) que, según Goodwin (2013), consiste en la capacidad de construir acciones a través del uso simultáneo de distintos recursos. Estos pueden ser lingüísticos o no lingüísticos y combinarse de diferentes formas, es decir, presentan una gran heterogeneidad combinatoria, la cual, por otra parte, no impide el estudio de la sistematicidad de la interacción, concebida esta última como *acción social* dotada de estructuras organizativas (Goffman 1963, 1981, 2000, 2009, 2013; Kendon 1988, 1990).

En la actualidad, la incorporación de la tecnología a los intercambios comunicativos cotidianos ha resultado en una creciente popularidad del término *multimodalidad*. Este, en el ámbito de la comunicación mediada por ordenador (CMO), ha pasado a entenderse como la posibilidad que ofrece un medio tecnológico para interactuar a través de diferentes modos o canales de comunicación (Baber y Mellor 2001; Sindoni 2012, 2013). Sin embargo, pese a que especialmente en contextos institucionales, las reuniones por videoconferencia ya forman parte de las rutinas y prácticas sociales establecidas, continúa existiendo un importante vacío descriptivo en lo que se refiere a la realización de prácticas interactivas en este tipo de entornos de interacción sincrónica multimodal (Jenks y Firth 2013). Con el objetivo de contribuir a tal descripción, el presente trabajo se centra en el análisis de la interacción llevada a cabo a través de Adobe Connect, 7.0, un programa de videoconferencia que, a través del chat escrito, la imagen y la voz, posibilita la interacción entre múltiples participantes que no se encuentran en copresencia física. Más concretamente, en este artículo nos planteamos introducir el concepto de *alineamiento modal*, así como ilustrar de qué manera la selección o apertura de un determinado canal de comunicación constituye un recurso tecnológico que contribuye al establecimiento de la orientación recíproca de los participantes, una tarea interaccional que, durante el preámbulo de este tipo de reuniones, se lleva a cabo de forma progresiva, a medida que se va configurando el marco de participación “idóneo” para iniciar la reunión.

En la presente investigación se ha recurrido a la metodología del Análisis de la conversación (AC), disciplina que surge a partir de los años 60 en los Estados Unidos y se ocupa del análisis de la interacción humana, entendida esta como acción social. Dicha metodología, cuyo establecimiento tuvo lugar tras la publicación pionera de Sacks *et al.* (1974), se basa en el análisis minucioso de material auténtico. Se trata por lo tanto de un método cualitativo, inductivo, que parte de la recogida de datos empíricos. Es necesario, pues, que las interacciones objeto de estudio sean grabadas y posteriormente transcritas de forma detallada, esto con el fin de facilitar el análisis posterior de las secuencias, las cuales, en la interacción, se van realizando turno por turno y de forma cooperativa entre los participantes.

El marco teórico en el que se sustenta nuestro estudio está fundamentado en el modelo de interacción propuesto por Erwing Goffman (1963). En dicho modelo, la situación de copresencia se contempla como el punto de partida para el estudio de la interacción humana. Tal y como ya han apuntado otros investigadores, consideramos que resultaría interesante que este planteamiento, desarrollado originalmente a partir de la interacción cara a cara, pudiera verse ampliado a nuevos enfoques de análisis centrados en el estudio de la

interacción digital (Jirotko *et al.* 1991; Rettie 2004; Rae 2010), principalmente en aquellos entornos tecnológicos multimodales, en los que más de dos personas participan de forma simultánea.

Con el fin de proporcionar al lector una idea más clara del tipo de interacción que analizamos, consideramos relevante describir, de forma somera, la secuencia en que se inserta tal interacción: el preámbulo de las reuniones.

1.1. La interacción en el preámbulo de las reuniones por videoconferencia

El hecho de reunirse para llevar a cabo una actividad común implica la necesidad de haberse citado de antemano en un espacio determinado. En las interacciones por videoconferencia, tal espacio lo constituye sala virtual. Sin embargo, el acceso a la sala virtual, no implica, en sí mismo, la inauguración de la reunión, sino que esta más bien suele producirse con posterioridad, a partir de ciertas marcas contextuales y lingüísticas, con las cuales se señala que la reunión en sí da comienzo¹, algo que también suele suceder en reuniones celebradas en un espacio físico.

Teniendo lo anterior en cuenta, podemos definir el preámbulo de la reunión como el curso de interacción que tiene lugar desde que dos de los participantes entran en la sala prevista para llevar a cabo la reunión, hasta que se produce la inauguración de la misma. El preámbulo puede entenderse, pues, como una secuencia previa a la secuencia de apertura, y tal y como veremos a lo largo de este trabajo, dicho preámbulo, en videoconferencia, parece constituir una secuencia necesaria para el desarrollo de la posterior interacción. Esta estructura, a primera vista, difiere de la estructura general de la conversación cara a cara, en la que la secuencia marco de apertura no necesariamente ha de ir precedida de interacción². Asimismo, en el preámbulo de las reuniones por videoconferencia pueden observarse una serie de rasgos interactivos concretos que muy a menudo no aparecen en la interacción cara a cara, como por ejemplo el uso reiterado de formas de saludo como *hola*, que en videoconferencia parecen constituir un rasgo característico de este tipo de secuencias. A continuación presentamos un extracto donde se ejemplifica la interacción que se produce en los preámbulos de las reuniones analizadas³.

¹ Ejemplos de tales marcas lingüísticas en español podrían ser: “Empezamos...”, “Bueno, qué tal si empezamos...”, o expresiones similares.

² Para obtener una visión general de la organización estructural de la conversación en español, así como la relevancia de su aplicación en diversas áreas pueden consultarse los trabajos de Ávila Muñoz (1998), Cestero Mancera (2005, 2012), Gallardo Paúls (1993, 1996) o Tusón Valls (1997).

³ Consúltense en el anexo las convenciones de transcripción utilizadas.

(1)

[A1_2-3]

61 <MARIA>: <hola Ava, ya te veo...>
 62 AVA: ho::la maria, jeje
 63 (0.9)
 64 MARIA: hola hola (.) me escuchas?
 65 (2.0)
 66 <ANGEL>: <no me he peinado todavia eh????>
 67 AVA: si si perfecto
 68 (0.7)
 69 MARIA: ya.(0.5) qué bueno.
 70 [(28.0)]
 71 [((Maria está tecleando))]
 72 <MARIA>: <no importa Angel, el pelo también puede
 73 tener libertad de expresión!!! jajajaja>
 74 (2.0)
 75 ANGEL: ☉ ((mirando a la pantalla))
 76 (3.5)
 77 AVA: [((saluda con la mano))]
 78 MARIA: [((saluda con la mano))]
 79 (5.0)
 80 ANGEL: se me o[ye]?
 81 AVA: [>sisi<]
 82 (0.4)
 83 MARIA: sí:, sí.

A pesar de que la interacción ilustrada en (1) a simple vista podría considerarse un ejemplo de la aparente falta de coherencia que en ocasiones se produce en reuniones por videoconferencia, tal y como intentaremos mostrar a lo largo de este trabajo, a nuestro parecer el extracto (1) supone un ejemplo en el que, al igual que en toda acción social, las acciones de los participantes se producen de forma coordinada, cooperativa y con una finalidad o proyecto interaccional común (Linell 1998: 207): la consecución del establecimiento del marco de participación necesario para proceder con la inauguración de la reunión.

En la próximas secciones, se ofrecerá, en primer lugar, un resumen de las principales nociones teóricas manejadas; a continuación se describirá brevemente el material y el método utilizado en la etapa de análisis, así como las propiedades del medio tecnológico; posteriormente, se discutirán los resultados más relevantes del estudio; y, finalmente, se presentarán las conclusiones alcanzadas en nuestro trabajo.

2. El modelo de interacción de Goffman

A lo largo de su obra, Erwing Goffman demostró que toda acción social está dotada de estructuras organizativas en las que entran en juego diferentes tipos de recursos, tanto lingüísticos como extralingüísticos, los cuales además han de poder ser interpretados de forma conjunta por los integrantes del evento comunicativo (e.g. Goffman 1963, 1974, 1981). Esta concepción de la interacción como algo organizado se encuentra también en los fundamentos del AC (e.g. Sacks *et al.* 1974; Schegloff 1968), y responde a lo que el propio Goffman denominó *the interaction order*⁴. Se trata de un planteamiento que ha permitido subrayar la importancia del papel del receptor (Goodwin y Heritage 1990: 291-293) y que durante años ha constituido la base para el desarrollo de modelos dinámicos, en los que los papeles de hablante y receptor se situarían en un mismo nivel interactivo (Gallardo Paúls 1992, 1993, 1996; Linell 1998). En tales modelos dinámicos, los participantes involucrados en la interacción han de reconocer lo que está ocurriendo en cada momento de la misma, ya que únicamente de esta manera serán capaces de ir coordinando sus sucesivas intervenciones y orientarse hacia la realización de una acción conjunta (Goodwin 2000: 1491). Siguiendo este planteamiento, en su trabajo Linell (1998) señala que el hablante siempre produce sus actos orientados al oyente (u oyentes) y que para ello habrán de ser tenidas en cuenta las suposiciones de uno y otro, las cuales, a su vez, han de ser compartidas durante la interacción; el oyente, por su parte, habrá de orientarse hacia el hablante, esforzándose en comprender qué es lo que este intenta comunicar (Linell 1998: 109).

En la misma línea, la propuesta de Gallardo Paúls (1992) subraya que los roles de hablante y oyente se encuentran en una *relación de subsunción*, lo cual, tal y como la autora indica, constituiría a su vez la última causa del *dinamismo conversacional* (Gallardo Paúls 1993: 223). De esta forma, en estos modelos dinámicos conversacionales, el reconocimiento de la importancia del papel del receptor implicaría entender la interacción como el resultado de la acción conjunta y coordinada entre los participantes (Goodwin 1981; Goodwin y Heritage 1990; Schegloff 1968, 2007; Sidnell 2010), algo que a su vez presupone la existencia de expectativas compartidas por estos (Tannen 1993: 14-15).

2.1. La noción de *copresencia*

Según Goffman (1963), toda actividad interaccional requiere como mínimo dos actores y estos, para poder interactuar, deben encontrarse además en una situación de *copresencia*, circunstancia que constituye la primera condición para que se produzca la interacción humana (Goffman 1963: 167). A pesar de que el término *copresencia* podría definirse de maneras diversas (Kendon 1988; Rettie 2004), en el modelo goffmaniano se entiende que dos personas se encuentran en una situación de copresencia siempre que ambas adviertan lo que la otra hace y sean conscientes, además, de que tal circunstancia es compartida (Goffman 1963: 17). Cuando esto ocurre, dichas personas se convierten en fuentes recíprocas de información (Kendon 1988: 21-22). Sin embargo, dado que este modelo está basado en interacciones cara a cara, cabría plantearse de qué forma los

⁴ Para obtener una visión general del concepto así como de su desarrollo, consúltese la introducción y primer capítulo de la publicación conjunta dedicada a la obra de Goffman, editada por Drew y Wootton (1988).

participantes en encuentros por videoconferencia crean tal situación de reciprocidad (Jenks y Brandt 2013); es decir, cómo, en última instancia, se construye la situación de copresencia en estos entornos digitales. Para responder a esta pregunta y ante la abundancia de posibilidades combinatorias que presentan los recursos en la interacción, el primer requisito sería que estos fueran tratados desde una perspectiva metodológica integradora que, *a priori*, concediera la misma atención a todos los recursos que aparecen en la interacción, independientemente de si estos son lingüísticos o de otro tipo (Cienki *et al.* 2014; Goodwin 2000; Kendon 1988; Stivers *et al.* 2005).

2.2. La noción de *frame*

Si asumimos que las personas que se encuentran en una situación de copresencia se convierten en fuentes de información recíproca, el concepto de *frame*, también denominado *marco* o *encuadre* (Gallardo Paúls 2013), resulta de especial relevancia, puesto que son estos marcos los que, en definitiva, permitirán a los participantes llevar a cabo inferencias y suposiciones acerca de lo que está ocurriendo en un momento determinado del encuentro comunicativo (Goffman 1974; Rettie 2004).

En su estudio sobre la negociación del marco de participación entre colegas, Boblett (2012: 45), siguiendo a Tannen y Wallat (1993), indica que un marco constituye una especie de foto (*snapshot*) en la cual se captura lo que ocurre en un momento particular del evento comunicativo. A medida que avanza la interacción, dicho marco puede cambiar, dando lugar a distintas configuraciones del marco de participación o encuadre. Por su parte, Gallardo Paúls (2013) realiza una revisión del concepto de *frame*, distinguiendo en él dos sentidos: uno estático (al que se refiere con *esquema*), y otro procesual y dinámico (*encuadre*). Asimismo, establece que una de las características básicas del encuadre es que “supone siempre la recepción, la consideración de cada turno como reacción a turnos previos” (Gallardo Paúls 2013: 239). Esta idea, en definitiva, se encuentra en total consonancia con los principios ya establecidos por los analistas conversacionales, para quienes la interacción no solo se construye turno por turno y de forma coordinada (e.g. Goodwin y Heritage 1990; Schegloff 1968; Sidnell 2010), sino que, además, con cada contribución, el hablante muestra su interpretación (*understanding*) de lo que está ocurriendo en cada momento de la interacción (Linell 1998: 78-80).

2.3. La noción de *alineamiento*

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, no resultaría difícil establecer un vínculo directo entre la noción de *encuadre* y la noción de *alineamiento* (*alignment*), que tanto en la obra goffmaniana como en el ámbito del AC, aparece íntimamente ligada a la construcción de acciones de forma cooperativa y al posicionamiento de los participantes durante la interacción.

Al hablar de *alineamiento* Goffman se refiere al posicionamiento de los interlocutores en un diálogo, cada uno con respecto al otro y a lo que está ocurriendo en el habla (Goffman 1981). Así, el alineamiento formaría parte también de lo que Goffman denominó *footing*, noción que el propio autor explica de la siguiente manera:

“a change in footing implies a change in the alignment we take up to ourselves and the others present as expressed in the way we manage the production or reception of an utterance” (Goffman 1981: 128).

Desde un enfoque pragmático interactivo, *encuadre* y *alineamiento* pueden entenderse como dos conceptos que en la práctica guardan una estrecha relación entre sí, si consideramos que en un momento determinado de la interacción dos o más participantes pueden encontrarse o no alineados, pero que, al momento siguiente, la situación de alineamiento y, por lo tanto, el encuadre pueden cambiar. Esta idea ha sido también expresada por Rae (2010) al indicar que alinearse con un interlocutor implica aceptar el papel “impuesto” por este.

Según Stivers *et al.* (2011: 19-21), alinearse con el turno precedente supone cooperar con el fin de posibilitar la actividad o secuencia propuesta a través de dicho turno⁵. Es decir, se asume que cuando un participante B responde a la pregunta realizada por un participante A, B está cooperando con A, dado que con su respuesta permite la realización de la secuencia iniciada por el primero. De la misma manera, cuando B responde a la pregunta de A, B no solo acepta el rol interaccional propuesto por su interlocutor en el turno precedente, sino que esto, a su vez, implica la aceptación de los términos y presuposiciones del participante anterior. A este respecto cabe considerar los resultados recogidos en la publicación pionera de Sacks *et al.* (1974), en la que se describe el complejo funcionamiento de la toma de turno en la conversación cotidiana. Los autores establecen catorce rasgos distintivos de la conversación espontánea, así como un conjunto de reglas básicas que son las que regulan y permiten sistematizar la alternancia de los turnos en la conversación⁶. Dichas reglas se encuentran vinculadas a los mecanismos para establecer el (posible) cambio de hablante en un determinado momento de la conversación. De forma muy resumida, podemos afirmar que, en el transcurso de la conversación, todo participante puede autoseleccionarse como próximo hablante, o bien, ser seleccionado de antemano por el participante que produjo el turno anterior; en este caso, bien mediante elementos lingüísticos como podría ser la inclusión del nombre del participante en la cadena oral (ejemplo: *María, ¿tú qué opinas al respecto?*), o bien mediante otros elementos extralingüísticos tales como la mirada, un gesto con la mano, etc. En cualquiera de los casos, y tanto si una pregunta se dirige de forma explícita a un participante o a varios, el hecho de responderla, implicaría, tal y como veíamos, que la pregunta se ha entendido como tal y que por tanto, la intervención que sigue es seguramente una respuesta. De la misma manera, volver la cabeza hacia alguien que ha dicho *oye* pronunciado con una entonación exclamativa implicaría responder a su llamada y dar supuesto que la interacción va a continuar⁷.

El concepto de *alineamiento* dentro del AC se refiere, por lo tanto, al nivel estructural de la interacción, y su descripción supone la observación del funcionamiento de los recursos con que cuentan los participantes

⁵ En el ámbito del AC se distingue entre *alineamiento* y *afiliación* (*affiliation*). Mientras que el primer término se refiere al nivel estructural de la conversación, el segundo está relacionado con el nivel afectivo (Stivers 2008).

⁶ Cabe destacar que aquí solo se recogen las reglas básicas del modelo desarrollado por Sacks *et al.* (1974). El modelo, validado en la gran mayoría de los trabajos sobre conversación (e.g. Gallardo Paúls 1992, 1993; Tusón Valls 1997) ha ido completándose con el paso de los años, nutriéndose de las diferentes aportaciones de los analistas conversacionales. No obstante, a día de hoy, consideramos que tal sistema de toma de turnos pudiera resultar “incompleto”, dadas las características de los entornos de interacción digital actuales.

⁷ Véase Vázquez Carranza (2015) para una visión integral de los valores de *oye* en la conversación.

(Steensig 2013). Estos pueden variar en función de la modalidad interactiva, por lo que resultaría lógico también considerar las implicaciones del medio tecnológico en el alineamiento (Goodwin 2013; Hutchby 2001)⁸.

La idea anterior se encuentra en consonancia con los resultados presentados en Cienki *et al.* (2014), donde el término *multimodal alignment*, el cual nosotros traducimos por *alineamiento multimodal*, se utiliza para referirse al alineamiento interactivo que pequeños grupos de participantes realizan durante una práctica de memoria colaborativa (*collaborative remembering*) en una situación cara a cara. Los autores analizan, en concreto, tres aspectos de la conducta no verbal de los participantes: la postura, la dirección de la mirada y los gestos de las manos. Una de las conclusiones de su estudio es que dichos recursos no solo son diferentes entre sí, sino que, además, estos no deberían conformar una única categoría, ya que en la interacción son utilizados con finalidades comunicativas distintas y presentan dinámicas o funcionamientos diferentes. En el mismo artículo, se observa que los participantes con frecuencia alinean también sus recursos comunicativos como estrategia para alcanzar un proyecto interaccional común. Es decir, a menudo copian el comportamiento verbal y no verbal de su(s) interlocutor(es), algo que puede producirse tanto de forma simultánea como secuencial (Cienki *et al.* 2014: 356).

En nuestro trabajo, utilizaremos el término *alineamiento modal* para referirnos al alineamiento que dos o más participantes en línea llevan a cabo a través de la selección de un mismo canal de comunicación, en un momento determinado o una secuencia concreta de la interacción.

3. Material y método

Los datos analizados en esta investigación se han recopilado en un contexto de educación universitaria muy particular: un curso de español impartido en línea por una universidad sueca. En total, se han analizado cuatro horas aproximadas de grabación audiovisual, las cuales conforman el corpus principal de nuestro estudio. Dichas grabaciones corresponden a la interacción que se produce en dieciocho preámbulos de reuniones entre estudiantes, llevadas a cabo a través de Adobe Connect, 7.0. Las reuniones constituyen encuentros informales sin profesor ni moderador y en ellas el principal objetivo es que los estudiantes trabajen en grupo⁹. Nos encontramos, pues, ante un corpus audiovisual de interacciones auténticas a través de Adobe Connect, 7.0. y, en este sentido, es importante subrayar que las interacciones no tienen lugar en un contexto típico de enseñanza del español como lengua extranjera, sino en un curso que se ofrece dentro de un programa de estudios universitarios de español en Suecia.

⁸ Un ejemplo son los gestos o la mirada, que en conversación cara a cara pueden constituir recursos interactivos, pero no en el estudio de la conversación telefónica, dado que en este último caso el canal visual no interviene en la interacción.

⁹ Los encuentros por videoconferencia constituyen una forma de facilitar la interacción sincrónica entre los estudiantes, dado que el curso se imparte completamente en línea y estos suelen estar físicamente ubicados en ciudades distintas, o incluso en países y continentes diferentes.

En el estudio ha participado un total de 28 estudiantes, distribuidos en siete grupos de cuatro participantes. Todos ellos lo han hecho de forma voluntaria, expresando su consentimiento por escrito al inicio del curso. Entre los participantes hay nueve hablantes de español lengua materna (HLM) y 19 hablantes de español lengua extranjera (HLE). De estos últimos, la mayoría posee, no obstante, un nivel de competencia conversacional en español bastante elevado, ya que en muchos casos o bien han vivido en países de habla hispana o, por diferentes motivos, utilizan el español habitualmente en su entorno personal.

Las reuniones se grabaron en su totalidad a través de la herramienta de grabación incluida en la interfaz del propio programa de videoconferencia. El método de grabación empleado consiste en la captura de la imagen y el sonido de todo aquello que aparece en la pantalla (*screencast*). Con el fin de poder acceder al inicio de los encuentros, los profesores del curso entran a la sala virtual unos minutos antes de la hora prevista para cada una de las reuniones y activan la grabación, la cual prosigue de forma automática hasta el final del encuentro¹⁰.

Por otra parte, además de las grabaciones, se ha utilizado un corpus secundario compuesto por las respuestas de los participantes a cuatro cuestionarios individuales en línea. En ellos se recogen datos de carácter sociológico, así como datos sobre la experiencia personal de cada uno de los participantes con la videoconferencia, además de información acerca de las dificultades y ventajas que ha supuesto este tipo de interacción tras cada una de las reuniones.

3.1. Las transcripciones

Las grabaciones se han transcrito turno por turno y de forma minuciosa, conforme a la metodología del AC. En cuanto a las convenciones de transcripción utilizadas, estas son principalmente las desarrolladas por Jefferson (2004), aunque a ellas se han añadido otras convenciones propias para de esta forma poder distinguir, en primer lugar, la interacción que se produce en cada uno de los canales, y, en segundo lugar, poder reconocer visualmente las *acciones electrónicas* (ver Anexo)¹¹.

3.2. Propiedades del entorno tecnológico

Adobe Connect, 7.0. es un programa de videoconferencia que permite la interacción simultánea entre múltiples participantes a través del chat escrito, la imagen y la voz. Los integrantes del encuentro, para poder acceder a la sala de videoconferencia, primero han de conectarse a internet, entrar en el programa y posteriormente, entrar en la sala de videoconferencia asignada para cada reunión. Se trata de un proceso que

¹⁰ La fecha y la hora de las reuniones fue acordada de antemano por los participantes y aunque los profesores del curso de español no están presentes durante las interacciones, sí son ellos los encargados de activar la grabación de cada una de las reuniones.

¹¹ Denominamos *acción electrónica* a toda acción directamente relacionada con el medio tecnológico y cuya realización, llevada a cabo a través de los botones de la interfaz del programa de videoconferencia, implica la apertura o cierre de los diferentes canales de comunicación. Estas acciones electrónicas en nuestra discusión son tratadas como recursos tecnológicos y pueden poseer relevancia interaccional en sí mismas.

se realiza de forma individual y sin que los participantes en ningún momento se encuentren en copresencia física.

Tras el acceso a la sala, el funcionamiento del programa muestra ciertas “asimetrías” en relación con el componente multimodal, las cuales consideramos importante mencionar: después de que un participante ha entrado en la sala, mientras que para utilizar el chat, oír y ver al resto de co-participantes no es necesario que active ningún botón de la interfaz, para poder emitir su propia imagen y, por lo tanto, poder ser visto por el resto de participantes en línea, primero tendrá que haber abierto la cámara web; de igual manera, para poder ser oído, habrá tenido que conectar el micrófono. Tanto la activación de la cámara como la activación del micrófono son acciones que se realizan de forma electrónica, a través de los botones de la interfaz.

4. El *alineamiento modal*

Hemos definido *alineamiento modal* como el fenómeno que se produce cuando, durante la interacción en línea, ante la posibilidad de elegir entre varios canales de comunicación, dos o más participantes seleccionan el mismo canal, ya sea de forma simultánea o secuencial. Se trataría, pues, del alineamiento que se produce a través de la selección de canal. Dicho fenómeno constituye una práctica habitual en los preámbulos analizados y, tal y como intentaremos mostrar en los siguientes subapartados, se utiliza como estrategia para la realización de diferentes funciones interactivas.

4.1. El establecimiento de la situación de copresencia y la orientación recíproca

Mientras que para los participantes de una reunión cara a cara el hecho de compartir un mismo espacio físico podría bastar para establecer la situación de copresencia y el consecuente inicio de la actividad conversacional (Goffman 1963; Kendon 1988; Kendon 1990), en las interacciones analizadas el acceso a la sala de videoconferencia no parece ser suficiente para la consecución de tales circunstancias. Por el contrario, en un entorno tecnológico multimodal como Adobe Connect 7.0, acceder a dicha situación suele convertirse en una actividad especialmente compleja, la cual los propios participantes a menudo advierten como una de las mayores dificultades del encuentro¹². Esta circunstancia, por otra parte, no resulta difícil de imaginar si se tiene en cuenta que cada participante accede a la reunión desde un lugar físico (no compartido). Siendo así, en primer lugar, para que se establezca la situación de copresencia y consecuentemente pueda iniciarse la interacción en línea, en las interacciones analizadas además de haber accedido a la sala, los participantes, una vez en línea, tendrán que ser capaces de mostrar cierta orientación recíproca, es decir mostrarse conscientes de la presencia del otro, manifestación que puede producirse a través de la selección y consecuente apertura de los distintos

¹² Algunas de las respuestas a la pregunta *¿qué te ha parecido lo más difícil del encuentro?*, incluida en el primer cuestionario, fueron: “no sabíamos cómo empezar”; “lo más difícil ha sido empezar a hablar”; “lo más difícil ha sido poder iniciar una conversación”.

canales de comunicación disponibles. Ahora bien, de forma similar a la observación realizada en Cienki *et al.* (2014), sugerimos que la selección de uno u otro canal no deberían incluirse en una única categoría homogénea, dado que cada uno de ellos parece servir para la realización de estrategias pragmáticas interactivas diferentes dentro de la dinámica de la interacción.

En los preámbulos analizados, lo más habitual es que la interacción se inicie en el chat escrito. De alguna manera, es el primer turno de chat del encuentro en línea el que activa la primera secuencia; aquella que, entre otros aspectos, sirve para que los participantes se orienten mutuamente y de esta manera establezcan de forma efectiva la situación de copresencia. Esta situación queda ejemplificada en (2), donde Kian y Marta, tras haber accedido a la sala de videoconferencia interactúan a través del chat escrito.

(2)

[B2_intro]

- | | | |
|----|----------|-------------------------------------|
| 1 | KIAN: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | MARTA: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | | (37.0) |
| 4 | <MARTA>: | <hola> |
| 5 | | (5.0) |
| 6 | <MARTA>: | <empezamos a las seis> |
| 7 | | (3.5) |
| 8 | <KIAN>: | <Hola Marta> |
| 9 | | (4.8) |
| 10 | <MARTA>: | <qué tal, todo bien?> |
| 11 | | (3.5) |
| 12 | <KIAN>: | <sí> |

En el extracto (2), a pesar de que Kian y Marta se encuentran en línea, la situación de copresencia no se establece completamente hasta que Kian responde a la intervención de su compañera en el chat. Dada la ausencia de elementos visuales y lingüísticos, la entrada de un participante en la sala (líneas 1-3) únicamente puede proporcionar información acerca de su supuesta intención de participar en el encuentro en línea, pero, de forma diferente a lo que suele ocurrir en la interacción cara a cara, para que dos o más participantes establezcan su orientación recíproca, estos primero tendrán que haber producido algún turno, es decir haber realizado otra acción con anterioridad, independientemente del tipo de recursos que utilicen para ello. En este caso, es precisamente el primer turno de chat (línea 4) el que inicia la primera secuencia, la cual se completa tras la respuesta de Kian (línea 8). Por su parte, la respuesta de Kian, dirigida de forma explícita a Marta, corrobora que ambos participantes son conscientes de la existencia del otro, lo cual los pone inmediatamente en una situación de copresencia. Dicho de otro modo, el turno de Marta puede interpretarse como aquel que activa la transición de la situación de “total incomunicación” a la situación de copresencia, mientras que, con su intervención, Kian completa la secuencia iniciada por Marta y con ello el establecimiento de la copresencia, confirmando así, además, su rol de participante en la reunión.

Al igual que ocurre en (2), en el ejemplo (3) la situación de copresencia y la orientación recíproca no quedan establecidas de forma evidente hasta que Lili, en la línea 5, responde al turno de Rakel.

(3)

[M3_intro]

- | | | |
|---|----------|-------------------------------------|
| 1 | LILI: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | RAKEL: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | <RAKEL>: | <hola lili! :-)> |
| 4 | | (44.0) |
| 5 | <LILI>: | <Esperamos a Miriam :-)> |

En el ejemplo (3) Lili responde a Rakel en el chat escrito, y alinea así su turno con el turno precedente (líneas 3 y 5). Sin embargo, en este caso el turno de Lili puede interpretarse también como un indicador de su posible falta de disponibilidad para continuar con la interacción en ese momento. De esta manera, entendemos que en esta secuencia, Lili no se alinea con Rakel en el sentido tradicional, es decir, no responde al *hola* de Rakel con otra forma de saludo, sino que con su respuesta sugiere de forma explícita el “bloqueo” de la interacción hasta la llegada de la tercera participante de la reunión. A pesar de ello, dicho “bloqueo” no impide el establecimiento de la orientación recíproca y la situación de copresencia, circunstancias que sí consideramos que hace ostensible el turno de Lili, al mismo tiempo que proyecta su participación en la reunión.

A pesar de que parece existir una preferencia por proceder en primer lugar a la apertura del canal escrito, tal situación no se observa en todas los preámbulos, sino que en ocasiones es el canal de vídeo el que se selecciona primero. Cuando esto ocurre, lo más frecuente es que el participante que interviene a continuación seleccione el mismo canal, es decir, abra su cámara web, alineándose así modalmente con el participante del turno precedente. A continuación se presenta un extracto en el que se ejemplifica esta dinámica. En (4) la interacción se inicia cuando, después de que tres participantes hayan entrado a la sala, Samuel conecta su cámara web (línea 5).

(4)

[C1_intro]

- | | | |
|---|---------|-------------------------------------|
| 1 | MAGNUS: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | NADINE: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | SAMUEL: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | | (28.0) |
| 5 | SAMUEL: | <input checked="" type="radio"/> |
| 6 | | ((se pone los auriculares)) |
| 7 | | (10.0) |
| 8 | LISA: | <input checked="" type="checkbox"/> |

9 (3.0)
 10 <SAMUEL>: <Hola a todos!>
 11 MAGNUS: (8.0)
 12 MAGNUS: ☉
 13 (6.0)
 14 <MAGNUS>: <Hola.>

En (4), Samuel abre su cámara web y, tras colocarse los auriculares (líneas 5 y 6), produce un turno en el chat que dirige a todos los participantes de la sala (línea 10). A continuación, Magnus replica las acciones de Samuel, respondiendo al saludo de este también a través del chat, después de haber conectado la cámara (líneas 12 y 14). De esta manera, Magnus se alinea con Samuel, en primer lugar a través del canal de vídeo, y a continuación en el canal escrito.

Sugerimos que en el contexto que analizamos, la conexión de la cámara web consituye un recurso tecnológico con el que se establece la situación de copresencia entre Samuel y Magnus, dado que la emisión de pistas visuales es lo que en este caso permite que los participantes tengan acceso recíproco a cierta información sobre la conducta del otro (Everts 2004). Sin embargo, la orientación recíproca no se establece hasta que ambos participantes escriben en el chat (líneas 10 y 14). Esta situación recuerda también a la descrita por Cienki *et al.* (2014), en la que se estudia la multimodalidad en un contexto presencial, en el cual, en ocasiones, los segundos turnos incluyen los mismos recursos que los turnos precedentes.

4.2. La gestión de la toma de turno

Ya se ha mencionado que una de las primeras tareas interaccionales a las que se enfrentan los participantes de toda reunión consiste en configurar el marco de participación o encuadre “idóneo” para proceder con la inauguración de dicha reunión y esto, en términos goffmanianos, requiere el establecimiento previo de una situación de copresencia. Una observación central en nuestro estudio es que, en videoconferencia, llevar a cabo la configuración del marco de participación “idóneo” puede convertirse en una actividad interaccional extremadamente compleja, ya que antes de ser alcanzada parece requerir sucesivas modificaciones del marco vinculadas a la selección del canal.

De alguna manera, dado que las reuniones analizadas prevén llevarse a cabo de forma audiovisual, sería lógico pensar en la posibilidad de que la respuesta a un primer *hola* se produjera a través del canal audio-oral. Sin embargo, esto no ocurre en ninguno de los dieciocho preámbulos, hecho que, a nuestro entender, resulta significativo y constituye una circunstancia sobre la cual nos gustaría llamar especialmente la atención. En efecto, en nuestra opinión, tal “ausencia combinatoria” confirma la idea de que en los preámbulos de las reuniones analizadas los participantes utilizan el *alineamiento modal* como estrategia para establecer su disponibilidad recíproca, lo cual a su vez implica que de la selección de un canal determinado los participantes

son capaces de extraer una serie de inferencias y suposiciones compartidas (Tannen 1993). Dicho de otro modo, a través de la selección del canal, los participantes en línea intercambian información implícita sobre su disponibilidad o falta de disponibilidad para interactuar a través de un determinado modo y en un momento particular de la interacción, y con ello, a su vez, se contribuye a gestionar la toma de turno. Con el fin de clarificar esta observación ampliamos el ejemplo (4) y lo incluimos a continuación como (5). Con este ejemplo intentamos mostrar cómo se reconfigura el marco de participación a medida que se produce la apertura de los diferentes canales. El extracto (5) ilustra el desarrollo de la interacción desde que los participantes han entrado en la sala hasta que inician la interacción oral y, como veremos, el *alineamiento modal* que se produce en las líneas 26 y 28 parece ser interpretado por Samuel como una marca de disponibilidad para iniciar la conversación oral.

(5)

[C1_intro-1-2]

15	MAGNUS:	☑
16	NADINE:	☑
17	SAMUEL:	☑
18		(28.0)
19	SAMUEL:	⊙
20		((se pone los auriculares))
21		(10.0)
22	LISA:	☑
23		(3.0)
24	<SAMUEL>:	<Hola a todos!>
25	MAGNUS:	(8.0)
26	MAGNUS:	⊙
27		(6.0)
28	<MAGNUS>:	<Hola.>
29		(7.5)
30	SAMUEL:	hola magnu:s (0.2) me entiendes?
31		8.3)
32	MAGNUS:	hola:?
33		(1.3)
34	MAGNUS:	me escuchas?
35		(1.0)
36	LISA:	⊙
37		(5.0)
38	MAGNUS:	a::, ((se toca la boca))
39		(3.0)
40	LISA:	hola a todos, (0.2) ya estamos?
41		(1.7)
42	SAMUEL:	hola:,

En (5), después de que se haya establecido la situación de copresencia y orientación recíproca entre Samuel y Magnus (líneas 19-28), Samuel selecciona el canal audio-oral y dirige su turno únicamente a Magnus, seleccionándolo por lo tanto como próximo hablante (línea 30). Tal y como adelantábamos, dicha selección muy probablemente se deba a que Magnus es el único del resto de participantes en línea que en ese momento de la interacción ya ha abierto su canal de vídeo. Tras iniciar una secuencia de verificación del sonido, Lisa, que accedió a la sala en la línea 22, abre su cámara (línea 36) y se incorpora a la interacción oral en curso (línea 40), dirigiendo su turno a más de un participante.

Sugerimos que la selección del canal en los preámbulos parece constituir una estrategia para la gestión de la participación¹³. Tal idea queda constatada tras el análisis del extracto (6), parte del cual ya se presentó en la introducción de este trabajo. En (6) se produce una dinámica similar a la descrita en (5), aunque también presenta ciertas diferencias, entre estas el hecho de que la interacción audiovisual en (6) se inicia tras una secuencia en el chat, mediante la cual los tres participantes en línea negocian y acuerdan llevar a cabo la apertura del canal de vídeo (líneas 1-18).

(6)

[A1_3]

1 <MARIA>: <tendremos las cámaras?>
2 (6.5)
3 <AVA>: <si si>
4 <ANGEL>: <solo yo>
5 (7.0)
6 <ANGEL>: <pq os voy a dar una clase magistral>
7 (3.0)
8 <AVA>: <jajaj>
9 (17.0)
10 <MARIA>: <en serio? o me estás bromeando????>
11 (7.0)
12 <ANGEL>: <no, es broma>
13 (5.0)
14 <MARIA>: [<ahhhhh>]
15 <ANGEL>: [<todos tenemos ke tener las camaras>]
16 <MARIA>: <las podemos encender ya?>
17 (10.0)
18 <AVA>: <si si>
19 <MARIA>: <yo no loes veo...>

¹³ Pese a que consideramos que el problema del establecimiento de la disponibilidad recíproca constituye un aspecto central de los preámbulos y va vinculado a la realización de acciones electrónicas, en el presente artículo no se aborda tal problemática. Dicho aspecto ha sido analizado y discutido en Santos Muñoz (2015).

20 AVA: ☉
21 (5.0)
22 <ANGEL>: <todavía no están puestas>
23 (10.0)
24 <ANGEL>: <yo a ti siiiiiiii>
25 MARIA: [☉]
26 <ANGEL>: [<pera>]
27 (11.0)
28 <MARIA>: <hola Ava, ya te veo...>
29 AVA: ho::la maria, jeje
30 (0.9)
31 MARIA: hola hola (.) me escuchas?
32 (2.0)
33 <ANGEL>: <no me he peinado todavía eh????>
34 AVA: si si perfecto
35 (0.7)
36 MARIA: ya.(0.5) qué bueno.
37 (28.0) ((*Maria está tecleando*))
38 <MARIA>: <no importa Angel, el pelo también puede
39 tener libertad de expresión!!! jajajaja>
40 (2.0)
41 ANGEL: ☉ ((*mirando a la pantalla*))
42 (3.5)
43 AVA: [((*saluda con la mano*))]
44 MARIA: [((*saluda con la mano*))]
45 (5.0)
46 ANGEL: se me o[ye]?
47 AVA: [>sisi<]
48 (0.4)
49 MARIA: sí:, sí.

En (6), Ava es la primera participante en abrir su cámara web (línea 20), aunque el primer turno oral no se produce hasta la línea 29, una vez que María también ha abierto su cámara (línea 25), probablemente mostrándose así disponible para iniciar la interacción oral. Tal disponibilidad queda confirmada en la línea 31, cuando María responde al turno oral de Ava de la línea 29. Resulta interesante que, pese a que Ángel también se encuentra presente en la interacción, María en la línea 31 se alinea con Ava, y no con él, algo que evidencia no solo la selección de la segunda persona del singular utilizada en su respuesta (*escuchas*), sino también la selección del canal (*hola hola me escuchas?*). Más adelante, sin embargo, María vuelve a seleccionar el chat para responder al comentario de Angel de la línea 33, alineándose así modalmente con su compañero (líneas 38-39).

En nuestra opinión, esta dinámica interactiva en la que la selección de uno u otro canal se alterna con una intención comunicativa específica, correspondería a lo que Sindoni (2012) denomina *mode-switching* y contribuye a organizar la participación a lo largo de los preámbulos, pudiendo servir además de estrategia para la selección del próximo hablante. Esta idea nuevamente queda evidenciada en el extracto (4) cuando, en la

línea 41, Ángel conecta su cámara web y a continuación inicia una secuencia de verificación del funcionamiento del sonido en la cual intervienen de forma oral los tres participantes (líneas 46-49).

A nuestro juicio, las observaciones anteriores permiten confirmar que, tal y como venimos planteando, la selección del canal y en consecuencia el *alineamiento modal*, sirven de estrategias para gestionar la toma de turno. Sugerimos asimismo que la apertura de la cámara web en los contextos analizados constituye un recurso tecnológico con el que se contribuye no solo a la gestión de la toma de turno, algo que pareciera estar justificado dado que para empezar a hablar los participantes en línea necesitan saber quién se encuentra disponible como interlocutor potencial (Everts 2004: 132-133), sino también al establecimiento de la disponibilidad recíproca, lo que a su vez explicaría el hecho de que en los preámbulos analizados la apertura del canal de vídeo suela preceder a la apertura del canal oral.

5. Conclusiones

En el presente trabajo nos planteábamos introducir la noción de alineamiento modal, un fenómeno característico de los preámbulos de reuniones en Adobe Connect, 7.0. Para ello, hemos recurrido a la metodología del Análisis de la conversación, disciplina en la que se integra el concepto de *alineamiento*, vinculado a la noción de *frame* desarrollada en la obra de Erving Goffman (1963, 1974, 1981).

Tras definir *alineamiento modal* como aquel fenómeno que se produce cuando dos o más participantes en línea hacen uso de un mismo canal de comunicación en un momento determinado o secuencia de la interacción, hemos intentado mostrar de qué forma dicho fenómeno puede contribuir a la (re)configuración del marco de participación de la reunión, relacionándolo, además, con la puesta en práctica de otras actividades interaccionales características del inicio de la interacción.

En primer lugar, se ha discutido el alineamiento modal como estrategia para llevar a cabo el establecimiento efectivo de la situación de copresencia y orientación recíproca de los participantes en línea. En segundo lugar, se han ejemplificado diversos casos en que el alineamiento modal contribuye a gestionar la toma de turno y llevar a cabo la selección de próximo hablante en encuentros en línea entre múltiples participantes. Asimismo, se ha sugerido que la apertura del canal visual en videoconferencia, con frecuencia se interpreta como una marca de proyección de disponibilidad para el inicio de la interacción oral y que tal interpretación llevaría a confirmar la existencia de suposiciones e inferencias compartidas por los participantes en línea. En este sentido, consideramos que nuestro estudio corrobora la observación de que los usuarios de programas de videoconferencia desarrollan estrategias interaccionales orientadas a la consecución de un objetivo común (Cienki et al. 2014: 356) que parecen ser compartidas desde una perspectiva cognitiva, ya que para que dos participantes puedan actuar de forma cooperativa, estos han de comprenderse mutuamente (Goodwin 2009; 2012).

En conclusión, los resultados de este estudio ponen de manifiesto, por un lado, la capacidad de adaptación y habilidad de los participantes para utilizar como estrategias los recursos ofrecidos por el medio tecnológico (Hutchby 2001); y por otro, sirven para consolidar la idea de que la ampliación del modelo de Goffman a entornos digitales puede resultar fructífera, dado que, como hemos demostrado, su aplicación facilita el estudio sistemático de la interacción multimodal y multipartita, y permite profundizar en la descripción de la problemática interactiva, cuyo estudio, si bien originalmente se desarrolló en contextos de interacción cara a cara y conversación telefónica, continúa estando vigente en la interacción en línea, aún más específicamente en la interacción multipartita por videoconferencia, donde comenzar a hablar constituye una de las principales dificultades a las que enfrentan los participantes en línea.

Arantxa Santos Muñoz

Universidad de Upsala

aranzazu.santos@moderna.uu.se



Referencias bibliográficas

- Ávila Muñoz, A.M. (1998): "Aproximación a la estructura de las secuencias de apertura y cierre en las conversaciones telefónicas en español", *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 12, pp. 45-68.
- Cestero Mancera, A.M. (2005): *Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Arco Libros.
- Cestero Mancera, A.M. (2012): La enseñanza de la conversación en ELE: Estado de la cuestión y perspectivas de futuro", *Revista Internacional de Lenguas Extranjeras*, 1, pp. 31-62.
- Baber, C. y Mellor, B. (2001): "Using critical path analysis to model multimodal human-computer interaction", *International Journal of Human computer Studies*, 54, pp. 613-636.
- Boblett, N. (2012): "Negotiating participant status in participation frameworks", *Working papers in TESOL and Applied Linguistics*, 12(1), pp. 45-47.
- Cienki, A., Bietti, L.M. y Kok, K. (2014): "Multimodal alignment during collaborative remembering", *Memory Studies*, 7(3), pp. 354-369.
- Drew, P. y Wootton, A. (eds.) (1988): *Erving Goffman: Exploring the interaction order*, Boston: Northeastern University Press.
- Everts, E. (2004): "Modalities of turn-taking in blind/sighted interaction: Better to be seen and not heard?", P. Levine y R. Scollon (eds.), *Discourse and technology. Multimodal discourse analysis*, Georgetown University Press, pp. 128-145.
- Gallardo Paúls, B. (1992): "El dinamismo conversacional: subsunción y feedback. Carácter acumulativo de los elementos conversacionales", *Comunicación y Sociedad V*, 1-2, pp. 51-71.
- Gallardo Paúls, B. (1993): *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias*, Universitat de València, disponible en línea <<http://www.uv.es/pauls/Secuencias.PDF>> [Fecha de consulta: 16 de mayo de 2015].
- Gallardo Paúls, B. (1996): *Análisis conversacional y pragmática del receptor*, Valencia: Episteme, disponible en línea: <<http://www.uv.es/pauls/TODO.PDF>> [Fecha de consulta: 16 de mayo de 2015].
- Gallardo Paúls, B. (2013): "Niveles pragmáticos y cognición: estrategias lingüísticas de encuadre en el discurso político", J.L. Villacañas Berlanga (ed.), *Blumenberg: la apuesta por una ilustración tardía*, Anthropos 239, pp. 191-210.
- Goffman, E. (1963): *Behaviour in public places*, New York: The Free Press.
- Goffman, E. (1974): *Frame analysis*, Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Goffman, E. (1981): *Forms of talk*, Oxford: Basil Blackwell Publisher.
- Goodwin, C. y Heritage, J. (1990): "Conversation Analysis", *Annual Revue of Anthropology*, 19, pp. 283-307.
- Goodwin, C. (2000): "Action and embodiment within situated human interaction", *Journal of Pragmatics*, 32, pp. 1489-1522.
- Goodwin, C. (2009): "Embodied hearers and speakers constructing talk and action in interaction", *Cognitive Studies*, 16 (1), pp. 51-64.
- Goodwin, C. (2013): "The co-operative, transformative organization of human action and knowledge", *Journal of Pragmatics*, 46, pp. 8-23.
- Hutchby, I. (2001): *Conversation and technology. From the telephone to the internet*, Cambridge: Polity Press.



- Kendon, A. (1988): "Goffman's approach to face-to-face interaction", P. Drew, A. Wooton (eds.), *Erving Goffman: exploring the interaction order*, Cambridge / Oxford: Polity Press / Blackwell Publishers, pp. 14-40.
- Kendon, A. (1990): *Conducting interaction. Patterns of behavior in focused encounters*, New York: Cambridge University Press.
- Jefferson, G. (2004): "Glossary of transcript symbols with an introduction", G.H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis: studies from the first generation*, Amsterdam: John Benjamins, pp. 13-31.
- Jenks, C. y Brandt, A. (2013): "Managing mutual orientation in the absence of physical copresence: multiparty voice-based chat room interaction", *Discourse Processes*, 50 (4), pp. 227-248.
- Jenks, C. y Firth, A. (2013): "Synchronous voice-based computer-mediated communication", S. Herring, D. Stein y T. Virtanen (eds.), *Pragmatics of computer-mediated communication*, Berlin: De Gruyter Mouton, pp. 217-241.
- Jirotko, M., Luff, P. y Gilbert, N. (1991): "Participation frameworks of computer mediated communication", *Proceedings of the Second European Conference on computer-supported cooperative work*, pp. 279-291, disponible en línea: <<http://www.ecscw.org/1991/21.pdf>> [Fecha de consulta: 17 de julio de 2015].
- Linell, P. (1998): *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Norris, S. (2004): *Analyzing multimodal interaction: a methodological framework*, New York: Routledge.
- Rae, J. (2010): "Organizing participation in interaction: doing participation framework", *Research on Language and Social Interaction*, 34(2), pp. 253-278.
- Rettie, R. (2004): "Using Goffman's framework to explain presence and reality", *7th Annual International Workshop on Presence*, pp. 117-124, disponible en línea: <<http://eprints.kingston.ac.uk/2098/1/Rettie.pdf>> [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2015].
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974): "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", *Language*, 50, pp. 696-735.
- Santos Muñoz, A. (2015): "Attending multi-party videoconference meetings: the initial problem", Manuscrito, Universidad de Uppsala.
- Schegloff, E. (1968): "Sequencing in conversational openings", *American Anthropologist*, 70, pp. 1075-1095.
- Schegloff, E. (2007): *Sequence organization in interaction. A primer in Conversation Analysis I*, New York: Cambridge University Press.
- Sidnell, J. (2010): *Conversation Analysis. An Introduction*, Cambridge: Wiley-Blackwell.
- Sindoni, M.G. (2012): "Mode-switching: How oral and written modes alternate in videocohats", M. Cambria, C. Arizzi, y F. Coccetta (eds.), *Web Genres and Web Tools. With contributions from the Living Knowledge Project*, Pavia: Ibis, pp. 141-153.
- Sindoni, M. G. (2013): *Spoken and written discourse in online interactions: a multimodal approach*, New York / London: Routledge Studies on Multimodality
- Steensig, J. (2013): "Conversation Analysis and affiliation and alignment", C.A. Chapelle (ed.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics*, Chichester: Blackwell Publishing, pp. 1-6.
- Stivers, T. y Sidnell, J. (2005): "Introduction: multimodal interaction", *Special Issue of Semiotica*, 156(1), pp. 1-20.

- Stivers, T., Mondada, L. y Steensig, J. (2011): "Knowledge, morality and affiliation in social interaction", T. Stivers, L. Mondada y J. Steensig (eds.), *The morality of knowledge in conversation*, Cambridge University Press, pp. 3-24.
- Tannen, D. (1993): "What's in a frame? Surface evidence for underlying expectations", D. Tannen (ed.), *Framing in Discourse*, NewYork: Oxford University Press, pp. 14-56.
- Tannen, D. y Wallat, C. (1993): "Interactive frames and knowledge schemas in interaction: Examples from a medical examination/interview", D. Tannen (ed.): *Framing in Discourse*, NewYork: Oxford University Press, pp. 57-76.
- Tusón Valls, A. (1997): *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel.
- Vázquez Carranza, A. (2015): "Análisis de oye como marcador secuencial y de acción en la conversación", *Estudios de Lingüística Aplicada*, 61, pp. 73-103.

Anexo. Convenciones de transcripción

<ANA>:	participante que ocupa un turno en el chat escrito.
<hola>	texto que aparece en un turno de chat escrito (se transcribe tal y como aparece en pantalla).
ANA:	participante que ocupa un turno vocal o realiza una acción diferente a escribir en el chat.
☑	indica la entrada de un participante a la sala de videoconferencia (acción electrónica).
⊙	indica la apertura de la cámara web y la consecuente aparición de la imagen de un participante en la pantalla (acción electrónica).
((gestos))	gestos o comportamientos observados a través de la imagen.
(.)	pequeña pausa de duración inferior a 0.2 segundos.
(5.5)	silencio indicado en segundos.
(texto)	transcripción dudosa.
[indica el comienzo de un solapamiento.
]	indica el final de un solapamiento.
:	indica el alargamiento del sonido precedente.
=	indica la ausencia de silencio en la transición entre turnos.
-	interrupción de la cadena anterior.
.	contorno entonativo descendente.
,	contorno entonativo suspendido.
?	contorno entonativo ascendente.
£hola£	fragmento de la cadena hablada pronunciado entre risas.
>sisi<	fragmento de la cadena hablada pronunciado a un ritmo más rápido